BAB V

ANALISIS DAN HASIL PENGAMATAN

Berdasarkan dengan Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Ende dalam Pengelolaan Sampah di wilayah empat kecamatan yang berada di dalam Kota Ende, maka akan digambarkan kinerja organisasi dalam pengelolaan sampah dengan menerapakan konsep 3R *(reuse, reduce, recycle)* yang berbasis masyarakat. Ada beberapa indikator yang akan dikaji dalam menggambarkan kinerja organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Ende yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsifitas, dan akuntabilitas.

5.1 Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Ende Dalam Pengelolaan Sampah (Studi Kasus Di Empat Kecamatan Dalam Kota Ende)

Kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Ende dalam Pengelolaan Sampah (Studi Kasus di Empat Kecamatan dalam Kota) adalah kemampuan aparat menerapkan konsep 3R *(reuse, reduce, recycle)* secara optimal dalam pengelolaan sampah serta meningkatkan kualitas lingkungan dan kesehatan masyarakat serta efisiensi penggunaan bahan baku, dan menjadikan sampah sebagai sumber daya.

Untuk lebih lanjutnya, penulis secara mendalam akan melihat kembali soal kinerja dinas tersebut dalam mengatasi permasalahan sampah yang terjadi

di Kota Ende saat ini dengan menggunakan ukuran kinerja organisasi menurut Dwiyanto dkk.

5.1.1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi dan tetapi juga efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output (Tangkilisan;2005). Dalam hal ini pengelolaan sampah, produktifitas dapat dilihat dari penerepan konsep 3R yang di lakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada guna mencapai tujuannya.

Dinas lingkungan hidup kabupaten Ende mengurusi sampah sejak kantor pertamanan kebersihan kota Ende bergabung di tahun 2017 menjadi satu bidang yang ada di Dinas Lingkungan Hidup yaitu bidang pengelolaan sampah dan limbah B3. Dinas lingkungan hidup sudah dua tahun mengurusi sampah terkesan kurang produktif, hal ini di buktikan dari bidang pengelolaan sampah dan limbah B3 yang memiliki kapasitas kecil harus di tekan untuk mengatasi persoalan sampah yang begitu kompleks.

Hal ini di pertegas dan diperjelas oleh Bapak Sekretaris DLHD (Petrus Djata), dalam wawancara beliau menegaskan bahwa,

> *"Dinas lingkungan hidup terdapat bidang yang menangani urusan sampah yaitu bidang pengelolaan sampah dan limbah B3 atas dasar rujukan Perda Kab Ende No 8 tahun 2014 tentang sampah. Sehingga kalau mau menyoroti soal kinerja, memang kinerja nya belum optimal*

dikarenakan beban kerja yang besar yang di tangani oleh organisasi yang kecil yaitu bidang pengelolaan sampah. Kalau dulu organisasi setingkat kantor yaitu pertamanan kebersihan kota, tapi sekarang ini setingkat bidang dengan dua seksi yang menangani persoalan yang kompleks yaitu sampah, maka tidak akan maksimal, mau dengan model pelayanan apapun yang kita lakukan juga, disertai dengan berbagai keterbatasan, seperti anggaran, sarana prasarana, tenaga kerja dan upah tenaga kerja." (Wawancara senin, 28 Oktober 2019).

Berkaitan dengan produktivitas pengelolaan sampah dengan penerapan konsep 3R, terdapat program ataupun kegiatan yang di lakukan oleh dinas lingkungan hidup salah satu nya program pengurangan sampah dan program penaganan sampah dengan melakukan berbagai sosialisasi kepada seluruh masrayakat mulai dari tingkat kelurahan sampai ke tingkat kecamatan dan di berbagai sekolah dan perguruan tinggi. Temuan peneliti di lapangan ketika mewawancarai kepala bidang pengelolaan sampah dan limbah B3 Ibu Meilani S. indradewa ST, M.Si, beliau mengatakan :

"Sosialisasi yang dilakukan di tingkat Kecamatan dan di tingkat Kelurahan dengan melibatkan Rt/Rw dan tokoh masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan membahas tentang pengurangan sampah. Selain sosislisasi ada kegiatan aksi bersama yang dilakukan setiap hari jumat dan sabtu bersama komunitas peduli sampah dan masyarakat. Kegitan aksi bersama ini berupa membersihkan sampah di pasar. Lebih lanjud saya menengaskan bahwa Seharunya sosialisasi yang dilakukan harus secara berkelanjutan, karena berbicara soal sampah tidak bisa hanya sekali, butuh berkali-kali agar masyarakat sadar mau mengurangi sampah plastik dan mau

berusaha untuk mengelola sampah plastik itu menjadi barang yang memiliki nilai ekonomis. Dampak dari sosialisasi belum berpengaruh kepada masyarkat karena untuk mengubah perilaku masyarakat itu tidak mudah harus melakukan sosialisasi secara terus menerus dan akbitanya pengelolan sampah di lingkungan masyarkat masih dengan cara membakar dan ada juga yang masih membuang sampah di selokan." (Wawancara selasa, 05 November 2019).

Dan ketika di tanyai kegiatan yang di lakukan dalam pengelolaan sampah dengan pendekatan 3R kepada masyarakat melalui wawancara bersama Bapak Lamber R. Wero selaku seksi penaganan sampah, beliau mengatakan bahwa :

"Sosialisasi di tingkat kecamatan dan di tingkat lurah, di tingkat lurah kita juga melibatkan RT/RW. Sosialisasi seperti dampak dari sampah, keuntungan jika kita mengelola sampah, serta cara penanganan sampah, dan juga di memberitahukan agar sampah sebelum di buang harus dipisahkan dulu sampah anorganik dan organik. Kegiatan sosialisasi belum berpengaruh bagi masyarakat, hal ini disebabkan karna sosialisasninya tidak berkelanjutan atau tidak ada sosialisasi ke tahap berikutnya, dikarenakan biaya anggaran yang dibutuhkan tidak mencukupi untuk mengadakan sosialisasi berikutnya." (Wawancara selasa, 29 Oktober 2019).

Dan ketika di tanyai mengenai program dan kegiatan pengelolaan sampah dengan pendakatan 3R di seksi pengurangan sampah melalui staf pengurangan sampah Ibu Rofika, beliau mengatakan bahwa :

"Kegiatan yang di jalankan saat ini yaitu pembuatan TPS 3R yang baru, dan programnya dari DLHD itu mengurangi sampah plastik, mendaur ulang kembali sampah plastik. TPS 3R yang saat ini berada di lokasi kelurahan tanjung yang sudah terhenti di tahun 2016 Semenjak saya masih di kantor pertamanan kebersihan di karenakan mesin untuk mendaur ulang sampah lagi bermasalah, harus diperbaiki. Untuk saat ini TPS 3R tidak lagi aktif tetapi untuk bank sampah nya masih aktif. Ada beberapa komunitas bank sampah yaitu komunitas acil, dan syurdik dengan bank sampah induknya dinas lingkungan hidup senidiri.

Sedangakan untuk kegiatan sosialisasi bersama masyarakat mengenai sosialisasi pembentukan unit bank sampah di setiap kelurahan dan di sekolah (SMP Negri satu, SMA Syuradikara, perguruan tinggi STPM dan STIPAR). Untuk dampak sosialisasi di tingkat kelurahan belum ada respon dari masyrakat sedangkan untuk di sekolah sudah ada jawaban dari pihak STPM untuk meminta membuat TPS 3R untuk mengelola sampah menjadi pupuk. Sosialaisasi di lakukan di tingkat sekolah atas dasar permintaan pihak sekolah." (Wawancara senin, 04 November 2019).

Jawaban senada juga di ungkapkan oleh staf pengurangan sampah Bapak Jordi, beliau mengatakan bahwa :

"Kegiatan yang dijalan oleh DLHD yaitu sosialisasi mengenai eksistensi dari bank sampah di DLHD, tupoksi DLHD dan pelayanan jadwal pengangkutan sampah. Sosialisanya yang dilakukan di tingkat kelurahan yang melibatkan RT/RW dan tokoh masyarakat dan juga sosialisasi di tingkat sekolah atas dasar permintaan pihak tersebut. Adapun program kerja sama dengan bank sampah lain seperti bank

sampah komunitas acil mengenai program pengurangan sampah plastik dengan proses daur ulang sampah dan juga program Diet sampah plastik." (Wawancara senin, 04 November 2019).

Berkaitan dengan pengelolaan sampah dengan pendekatan 3R, penulis mengamati bahwa kegiatan yang dilakukan oleh dinas merupakan upaya mengurangi sampah dengan melalui pendekatan terhadap masyarakat, namun sosilisasi mengenai pengurangan sampah dan penanganan sampah belum membuahkan hasil yang maksimal, artinya belum membawa dampak bagi masyarakat untuk mengurangi sampah , memanfaatkan kembali sampah, dan mendaur ulang kembali sampah. Hal ini dapat dilihat ketika peneliti melakukan wawancara bersama masyarakat di kelurahan Rukun Lima Kecamatan Ende Selatan bapak Irwan Rodja, beliau mengatakan bahwa :

"Kegiatan yang di lakukan oleh DLHD bersama masyarakat berupa sosialisasi mengenai sampah dan bagaimana mengurangi sampah plastik. Dampak dari kegiatan sosialisasi bagi masyarakat Keluruhan Rukun Lima yang di berikan oleh DLH belum berpengaruh. Hal ini dapat dilihat dari sampah rumah tangga yang masih di buang di pesisir pantai karena kami punya wilayah di dekat pantai. Masyarakat dsni belum menyadari bahwa sebenarnya sampah mempunyai nilai ekonomis jikaulau sampah plastik di daur ulang menjadi barang yang dapat di jual." (Wawancara selasa, 29 Oktober 2019).

Berkaitan dengan hal diatas, juga di sampaikan oleh masyarakat di kelurahan tetandara kecamatan ende timur bapak Petrus Kai bahwa :

> "*Kegiatan sosialisasi di tingkat lurah melibatkan kami para RT/RW. Kami di beritahukan mengenai sampah sebelum di buang harus di pisahkan dulu sampah organik dan sampah anorganik, kami di himbau untuk menyimpan sampah di dalam karung terus di antar di atas jalan susuai jadwal pengangkutan sampah oleh petugas. Kami warga disni sudah mulai sadar untuk tidak lagi membuang sampah di got. Ada warga kami yang setiap hari mengumpulkan sampah plstik seperti botol minuman plastik dan gelas minuman plastik di buat kerjaninan tangan berupa tas keranjang." (Wawancara selasa, 29 Oktober 2019).*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sejauh ini terkait dengan produktivitas dinas lingkungan hidup masih minim kegiatan yang di berikan kepada masyarakat. kegiatan sosialisasi yang berikan di setiap kelurahan dan berbagai sekolah belum semaksimal karena dari hasil sosialisasi banyak masyarakat yang mernghiraukan akan bermanfaatnya sampah plastik. Selain itu program pengurangan sampah terkait pembuatan TPS 3R yang baru belum terealisasi sampai saat ini. Sedangkan untuk program pembentukan bank sampah unit di tahun ini baru mendapat respon dari tingakat perguruan tinggi STPM tetapi di tingkat keluruhan belum merespon terkait pembentukan bank sampah.

5.2 Kualitas Layanan

Sumber daya utuma dari kualitas layanan didapat dari pengguna jasa atau masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kualitas layanan. Isu

mengenai kualitas layanan cendrung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja Dinas Lingkungan Hidup. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi Dinas Lingkungan Hidup muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari Dinas Lingkungan Hidup

Dalam konteks Dinas Lingkungan sebagai sebuah organisasi publik, kualitas layanan yang di berikan yaitu fasilatas layanan terkait pengelolaan sampah yang berbentuk fisik yang berupa sarana prasarana mulai dari penyediaan tempat pembuangan sementara sampah rumah tangga, transportasi pengangkutan sampah, mesin pengelola sampah dan sampai kepada tempat pemrosesan akhir sampah. Selain itu dengan memberikan layanan kepada masyarakat juga adanya sanksi bagi pelaku yang membuang sampah tidak pada tempatnya karena sudah di sediakan tempat pembuangan sampah di setiap wilayah.

Berkaitan dengan pemberian fasilitas layanan kepada masyarakat dan pemberian sanksi tindakan membuang sampah sembarangan, di sampaikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3 Ibu Meilani S. Indradewa bahwa :

> *"Mengenai fasilitas layanan dari DLHD kepada masyrakat, kami sediakan berupa bak penampung sampah permanen di setiap jalan umum, tetapi ada beberapa bak sampah permanen yang sudah kami hancurkan atas dasar perminataan masyarakat di wilayah tersebut, dengan demikian kami menghimbau bagi masyarakat tersebut*

menyimpan sampahnya di dalam karung dan menaruhnya di pinggir jalan sesuai jadwal pengangkutan sampah. Tetapi ada di beberapa titik tertentu kami sediakan bak penampung berupa container yang saat ini berada di pasar (bongawani, wolowona, dan potulando), di rumah sakit, di kantor daerah dan di tempat hiburan. Untuk fasilitas dukungan layanan berupa TPS 3R saat ini tidak lagi aktif dikarenakan mesin pengelola sampah tidak bisa dipakai lagi (rusak berat) mengakibatkan kegiatan di lokasi TPS 3R tidak lagi berjalan, serta memberikan layanan non teknis yakni edukasi kepada masyarakat dan di sekolah berupa sosialisasi dan pembentukan bank sampah.

Selanjutnya, pemberian sanksi tindakan membuang sampah sembarangan saat ini sedang dalam proses perumusan Peraturan Bupati tentang tata cara pengenaan sanksi administrasi pelanggaran. Diharapkan tahun depan sudah jadi dan bisa di terapkan." (Wawancara selasa, 05 November 2019).

Sementara itu hasil wawancara bersama kepala seksi penanganan sampah Bapak Lambert, beliau mengatakan bahwa :

"Fasilitas disni ada container untuk menampung sampah tetapi hanya dibeberpa tempat tertentu, seperti di dekat taman ria, rumah sakit , di pasar, dengan di kantor daerah, dan juga di jalan anggerk depan skolah STM. kami juga memberikan layanan pengangkatan sampah di setiap jalan sesuai jadwal pengangkutan sampah, tetapi ada beberapa jalur yang tidak bisa di lalui oleh truk sampah seperti di daerah pupu'i. layanan sedangkan berkaitan dengan sanksi, unutk saat ini belum ada sanksi, kalau peraturannya sudah ada tinggal tunggu eksekusi." (Wawancara selasa, 29 Oktober 2019).

Kemudian hasil wawancara dengan kepala seksi pengurangan sampah Ibu Anastsya Lee, beliau mengatakan bahwa :

> *"untuk saat ini layanan TPS 3R tidak berjalan lagi karena mesin nya lagi bermasalah. kami saat ini lagi berkerja sama dengan sekolah STM untuk melakukan perbaikan mesin. Untuk tahun depan, kami ada anggarkan untuk pengadaaan mesin baru. nantinya akan kami adakan juga TPS 3R yang baru berdekatan dengan lokasi TPA yang baru. menyangkut sanksi tindak membuang sampah sembarangan sepertinya belum ada sanksi tetapi peraturan nya sudah di rumuskan tinggal tunggu kapan disahkan nya itu perarutan." (Wawancara selasa, 05 November 2019).*

Layanan teknis berkaitan pengelolaan sampah dengan pendekatan 3R saat ini masih tahap persiapan dan perencanaan yaitu pembuatan TPS 3R yang baru, dan pembentukan unit bank sampah. Layanan teknis saat ini yang setiap hari berjalan yaitu hanya pengangkutan sampah rumah tangga di setiap ruas jalan dan di lokasi TPS yang ada.

Menyambung yang telah dikatakan diatas, juga disampaikan oleh masyarakat di keluruhan paupanda kecamtaan Ende Seletan, bapak Ibrahim Mocthar selaku Pak RT 01 bahwa :

> *"kami disini belum mendapatkan fasilitas layanan berupa bak penampung sampah baik itu bak permanen maupun container. ketika kami mengikuti sosialisasi di tingkat keluruhan bersama DLH, kami sudah menyampaikan bahwa kendala kami disini saat ini hanya bak penampung sampah yang belum tersedia, jadi masyarakat disini*

pastinya akan membuang sampah rumah tangganya di bawah pesisir pantai yang letaknya tidak jauh dari pemukiman warga. untuk menganai sanksi bagi pelaku yang membuang sampah sembarang belum ada." (Wawancara rabu, 30 Oktober 2019)

Hal yang sama juga di sampaikan oleh masyarakat Kelurahan Rukun Lima Kecamatan Ende Seletan bapak Irwan Rodja bahwa :

"Fasilitas layanan yang diberikan oleh dinas sampai saat ini belum ada di wilayah kami. bak penampung sampah sampai sekarang belum dikerjakan padahal kami sudah meminta untuk adakan bak penampung sampah. selain itu truk untuk mengangkut sampah tidak melawati jalur kami. akibatnya kami mebuang sampah harus jalan jauh ke pasar mbongawani yang kurang lebih 2 KM, karena disana ada container penampung sampah . kalau tidak buang di container berarti kami membuangnya di pesisir pantai yang jaraknya dekat pemukiman kami." (Wawancara rabu, 30 Oktober 2019)

kemudian peneliti mewawancai masyarakat yang berada di jantung kota, yaitu Kecamatan Ende Tengah Kelurahan Potulando oleh bapak Matias Lanamana, ia menyampaikan bahwa :

"Dikelurahan kami dsni dulunya ada bak penampung sampah yang permanen, tapi semenjak ada laporan dari warga yang mengeluh karena masyarakat membuang sampah sampai melebihi wadah tersebut yang mengakibatkan sampah berserakan di sampai ke adan jalan raya. Jadi kami meminta dari dinas untuk menghancurkan bak sampah tersebut. sekarang ini kami di himbau untuk menyimpan sampah rumah tangga kami di dalam karung dan menaruhnya di

trotoar sesuai jadwal pengangkutan sampah oleh petugas dari DLH. layanan angkut sampah oleh petugas biasanya pada hari kamis. dan biasanya sering terjadi keterlambatan angkut sampai lewat dua hari dari jadwal yang sudah ditentukan." (Wawancara rabu, 30 Oktober 2019)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat saat ini masih tidak maksimal. Dimana pemberian fasilitas tidak merata di setiap keluruhan serta sering terjadi keterlambatan petugas dalam mengangkut sampah. menurut analisis peneliti, hal ini disebabkan karena kurangnya sarana prasarana dalam pengangkutan sampah. selain itu juga persoalan mengenai sanksi bagi pelaku yang membuang sampah sembarangan harus segara disahkannya peraturan bupati tentang tata cara pengenaan sanksi administrasi pelanggaran.

5.3 Responsifitas

Responsivitas adalah kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan atau penyelesaian masalah, serta pengembangan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dwiyanto dkk, 2002). Responsivitas ini sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik karena hal itu merupakan bukti kemampuan organisasi (dalam hal ini Dinas Lingkungan Hidup Daerah Kabupaten Ende) untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta pengembangan program - program pelayanan

publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio, 1994). Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga (Osborne dan Plastrik, 1997).

Dalam pelaksanaan tugasnya, responsivitas lembaga pemerintahan digambarkan dengan munculnya beberapa keluhan masyarakat, sikap organisasi publik dalam merespon keluhan masyarakat mengenai penumpukan sampah di TPS dan disekitar wilayah dalam kota. Pengeluhan yang disampaikan oleh masyarakat merupakan indikator yang memperlihatkan bahwa fungsi organisasi publik sebagai lembaga pelayanan masyarakat belum maksimal dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang pengelolaan sampah dan limbah B3 Ibu Meilani S. Indradewa dalam merespon keluhan masyarakat ia menyampaikan bahwa :

> *"DLH berusaha merespon secara cepat terhadap keluhan dari masyarakat baik itu keluhan secara langsung maupun keluhan melalui medsos. keterlambatan kami dalam mengangkut sampah sering terjadi, ini di pengaruhi oleh keadaan transportasi yang kurang baik dan petugas pengangkutan yang tidak masuk berkerja karena alasan sakit. warga datang langsung ke kantor melaporkan kalo sampah belum diangkut oleh petugas dan ada juga yang melalui medsos, itu kami langsung bertindak dan berkoordinasi dengan petugas pengangkutan agar langsung ke lokasi penumpukan sampah tersebut. kami juga sering mengadakan kegiatan sosialisasi untuk mendengar*

secara langsung keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang telah kami lakukan." (Wawancara selasa, 05 November 2019).

Dan ketika mewawancarai kepala seksi penanganan sampah sampah bapak lamber R. Wero, beliau menyampaikan bahwa :

"Respon terhadapan keluhan warga yang datang ke kantor terkait penumpukan sampah yang sudah berhari – hari yang disebebakan oleh petugas pengangkatan yang belum datang angkut. itu kalau datang melaporkan pagi hari nanti siang nya baru kami ke lokasi penumpukan tersebut , karena saya masih harus berkoordinasi dengan petugas pengangkutan. biasanya terjadi keterlambatan mengangkut sampah, di karenakan keterbatasan truk dalam pengaangkutan, serta kadangkala sopir truknya ada halangan sakit. lanjutnya satu truk bisa menampung volume sampah sebanyak satu ton lebih. Sampah yang diangkut oleh petugas hanya sampah yang tersimpan di dalam karung atau kantong plastik dan sampah yang bisa di angkut oleh petugas sesuai tenaganya." (Wawancara selasa, 29 Oktober 2019).

Berkaitan dengan pengelolan sampah menggunakan pendekatan 3R yang berbasis masyarakat, disini dapat dilihat bahwa responsivitas dari lembaga terkait keluhan masyarakat hanya seputaran masalah keterlambatan pengangkutan sampah, jelas ini masalah penanganan sampah yang kurang efektif. Mengenai pengurungan sampah belum adanya keluhan, karena masyarakat kurang berpatisipasi dalam memanfaatkan kembali sampah.

Kemudian peneliti mewawancarai warga di keluharan Mautapaga Kecamatan Ende Timur Bapak Bernadus Rohi selaku karang taranu wilayah tersebut, beliau menyampaikan bahwa :

> *"Minggu lalu saya datang ke kantor DLH untuk melaporkan kalau di wilayah kami tepatnya di pesisir pantai Bita banyak sekali tumpukan sampah karena sudah tiga hari petugas belum mengangkutnya. setelah saya melaporkan, pada siang hari itu langsung petugas pengakutan bersama salah seorang pegawai DLH langsung turun ke lokasi untuk mengangkut sampah tersebut. saya menilai kecepatan DLH dalam merespon keluhan warga sudah bagus, tetapi di harapkan juga agar jadwal pengangkutan sampah yang sudah ada harus di laksanakan jangan datang angkutnya setelah sudah lewat dari jadwal pengakutan." (Wawancara kamis, 31 Oktober 2019)*

Hal senada juga disampaikan masyarakat kelurahan kotaraja kecamatan ende utara bapak Mikael Wolo bahwa :

> *"Saya selaku pak Rt 01 disini bulan lalu menghubungi teman saya yang bekerja DLH yaitu saudara lamber melalui via telpon , saya melaporkan kalau di TPS kami sudah tiga hari sampah belum diangkut oleh petugas. dan keesokan harinya petugas langsung datang mengakut sampah. kalau tidak dihubungi nanti sampah dsni akan berserakan di trotoar dan juga menyebabkan bau tidak sedap yang akan menganggu warga didekat TPS tersebut." (Wawancara kamis, 31 Oktober 2019)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa responsivitas DLH Kabupaten Ende terhadap kecepatan dalam merespon keluhan atas

penumpukan sampah di TPS dan sekitaran Kota Ende sudah dengan baik. Penumpukan sampah dikarenakan keterlambatan petugas dalam mengangkut sampah yang disebakan karena keterbatasan truk pengangkutan dan juga kurang disiplinnya petugas dalam menjalankan tugasnya. tetapi DLH sangat cepat merepon keluhan dari masyarakat hal ini di buktikan dari hasil wawancara peneliti bersama masyarakat.

Responsivitas yang dilakukan DLHD Kabupaten Ende sangat diperlukan dalam pelayanan kepada masyarakat, karena hal itu merupakan bukti kemampuan organisasi untuk merespon secara cepat keluhan masyrakat serta mengenali kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh masyarakat, menyusun agenda kebijakan dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program - program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan para *stakeholders* agar tercipta pelayanan yang lebih cepat, efektif dan efisien.

5.4 Akuntabilitas

Mengukur seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat. asumsinya adalah Dinas Lingkungan Hidup bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengelolaan sampah selalu konsisten dengan kehendak masyarakat. Dimana akuntabilitas disini dilihat sebagai bentuk pertanggungjawaban lembaga pemerintahan kepada pimpinan daerah kabupaten. Selain itu juga Organisaisi sebagai pemberi pelayanan

publik juga sebagai tempat publik untuk menyatakan keluhan untuk itu diperlukan media bagi masyarakat untuk menyatakan keluhannya.

Berdasarakan wawancara bersama sekretaris DLH bapak Petrus Djata, beliau menyampaikan bahwa :

> *"Dinas lingkungan hidup melaporkan seluruh rangkaian pekerjaan pada akhir tahun dengan menyusun laporan kinerja perangkat daerah (LKPD). Sedangkan media untuk masyarakat menyampaiakn pengaduan/keluhan berkaitan dengan sampah saat ini belum disediakan, masyarakat menyampaikan keluhannya lewat media sosial nya di facebook." (Wawancara senin, 28 Oktober 2019).*

Hal yang sama juga disampaikan oleh kepala bidang pengelolaan sampah Ibu Meilani, beliau menyampaikan bahwa :

> *"Kami pada akhir tahun menyusun laporan tahunan sebagai bentuk pertanggungjawaban instasi kepada pimpinan daerah, sebelumnya itu kami melaporan kepada pimpinan dinas lingkungan hidup terkait laporan kerja tahunan. kami disni belum adanya media untuk masyarakat melakukan pengaduan/keluhan terkaitn pelalyanan yang telah kami berikan, setau saya masyarakat melapokan keluhannya leawat media sosial. di DLH sendiri ada group khusus di media sosial sebagai perantara untuk meberitahukan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan dan informasi penting lainnya."(Wawancara selasa, 05 November 2019).*

Berdasarkan uraian hasil wawancara di atas bahwa pertanggungjawaban lembaga organisasi kepada pimpinan daerah dilakukan pada akhir tahun dengan melaporakan kinerja perangkat daerah. sebagai instansi pemerintahan yang terikat dan diberikan kewenagan serta tugas dalam meberikan pelayanan kepada masyrakat , dinas lingkunganan hidup dilihat dari akuntabilitas sudah bertanggung jawab.